

improvement when the prescribed period passes, service that corresponds to the service rank is applied.

(19) 日本国特許庁 (J P)

(12) 公開特許公報 (A)

(11) 特許出願公開番号

特開平11-110650

(43) 公開日 平成11年(1999) 4月23日

(51) Int. Cl. ⁴	識別記号	F I
G 0 7 G 1/12	3 6 1	G 0 7 G 1/12 3 6 1 E
G 0 6 F 17/00		G 0 6 F 15/2 3 4 0 Z

審査請求 有 請求項の数12 ○ L (全 17 頁)

(21) 出願番号	特願平10-220225	(71) 出願人	000002392 株式会社西武百貨店 東京都豊島区南池袋1丁目29番1号
(22) 出願日	平成10年(1998) 8月4日	(72) 発明者	広畑 寿一郎 東京都豊島区南池袋一丁目28番1号 株式会社西武百貨店内
(31) 優先権主張番号	特願平9-200364	(74) 代理人	弁理士 鈴木 正次 (外1名)
(32) 優先日	平9(1997) 8月4日		
(33) 優先権主張国	日本 (J P)		

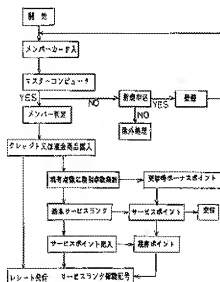
(54) 【発明の名称】 顧客管理システム並びにこれに用いる磁気記録媒体とプログラム

(57) 【要約】

【課題】 この発明は登録された顧客の最新情報を確保して、顧客の商品取引の実績に対応するサービスを提供し、特定情報を提供した顧客に対しては特定のサービスを行うことを目的としたものである。

【解決手段】 磁気記録媒体発行機と P S O ターミナルとを中央の情報処理装置とネットワーク接続し、磁気記録媒体発行機で顧客に磁気記録媒体を発行する際に、識別番号と提供するサービスのランクを中央の情報処理装置に記憶させ、顧客が前記磁気記録媒体を用いて商品取引を行った際に、前記 P S O ターミナルから取引情報を中央の情報処理装置へ送出し、中央の情報処理装置にて取引額の加算と差引、蓄積された取引額と磁気記録媒体発行時に定めたサービスのランクとに応じて顧客に提供すべきサービスポイントの計算処理を行うことを特徴とした顧客管理システム。

顧客端末による操作処理手順



【特許請求の範囲】

【請求項 1】 (a) 登録されている顧客に対し、サービス取引の額及び／又は商品取引の額に対応させて当該登録されている顧客にサービスを提供する顧客管理システムにおいて、

(b) 顧客を登録する際に当該登録した顧客に提供するサービスのランクを、所定期間におけるサービス取引及び／又は商品取引の総額に対応させて、又は所定期間におけるサービス取引及び／又は商品取引の総額をサービスポイントに換算し当該換算されたサービスポイントの総計に対応させて予め定めているサービスランクの中から選択して定め、

(c) 登録した顧客がサービス取引及び／又は商品取引を行うごとに取引額を加算し、又は前記取引額をサービスポイントに換算して当該換算されたサービスポイントを加算し、

(e) 所定期間経過時に、当該所定期間内における取引額の総額又は当該所定期間内におけるサービスポイントの総計が前記登録の際に定められたサービスランクに対応する取引額の総額又はサービスポイントの総計の範囲内である場合には、前記取引額の総額又はサービスポイントの総計と登録の際に定めていたサービスランクとに対応させてサービスを顧客に提供し、前記取引額の総額又はサービスポイントの総計が前記登録の際に定められたサービスランクに対応する取引額の総額又はサービスポイントの総計の範囲外である場合には、前記取引額の総額又はサービスポイントの総計とこれらが該当する範囲に対応するサービスランクとに対応させて、サービスを顧客に提供する、

ことを特徴とする顧客管理システム。

【請求項 2】 (a) 登録されている顧客に対し、サービス取引の額及び／又は商品取引の額に対応させて当該登録されている顧客にサービスを提供する顧客管理システムにおいて、

(b) 顧客を登録する際に当該登録した顧客に提供するサービスのランクを、所定期間におけるサービス取引及び／又は商品取引の総額に対応させて、又は所定期間におけるサービス取引及び／又は商品取引の総額をサービスポイントに換算し当該換算されたサービスポイントの総計に対応させて予め定めているサービスランクの中から選択して定め、

(c) 登録した顧客がサービス取引及び／又は商品取引を行うごとに取引額を加算し、又は前記取引額をサービスポイントに換算して当該換算されたサービスポイントを加算すると共に、

(d) 加算された取引額が所定の取引額を越えた場合、又は当該換算されたサービスポイントが所定のサービスポイント数を越えた場合、前記登録した顧客からの要求に応じて顧客にサービスを提供し、

(f) 所定期間経過時に、当該所定期間内における取引

(2)

特開平 1-110650

2

の総額又は当該所定期間内におけるサービスポイントの総計が前記登録の際に定められたサービスランクに対応する取引額の総額又はサービスポイントの総計の範囲内である場合には、前記取引額の総額又はサービスポイントの総計と登録の際に定めていたサービスランクとに対応させてサービスから前記顧客の要求に応じて提供済みのサービスを減じたサービスを顧客に提供し、前記取引額の総額又はサービスポイントの総計が前記登録の際に定められたサービスランクに対応する取引額の総額又はサービスポイントの総計の範囲外である場合には、前記取引額の総額又はサービスポイントの総計とこれらが該当する範囲に対応するサービスランクとに対応させてサービスから前記顧客の要求に応じて提供済みのサービスを減じたサービスを顧客に提供する、

ことを特徴とする顧客管理システム。

【請求項 3】 所定期間経過時以降、登録を継続する場合、当該登録を継続する顧客に提供されるサービスのランクは、前記所定期間内における取引額の総額、又は前記所定期間内におけるサービスポイントの総計に対応させて定められることを特徴とする請求項 1 又は 2 記載の顧客管理システム。

【請求項 4】 所定期間経過時以降、登録を継続する場合、所定期間経過時に顧客に提供されずに残されたサービスは、登録継続後に持ち越されて顧客に提供されることを特徴とする請求項 3 記載の顧客管理システム。

【請求項 5】 サービスランクで定められている顧客に提供するサービスは、顧客のサービス取引及び／又は商品取引の取引額を換算したサービスポイントに対応する金等または金等に該当する通貨記録簿の顧客への提供であることを特徴とする請求項 1 乃至 3 のいずれか一項記載の顧客管理システム。

【請求項 6】 サービスランクで定められている顧客に提供するサービスには、登録されている顧客への情報の提供が含まれることを特徴とする請求項 1 乃至 3 のいずれか一項記載の顧客管理システム。

【請求項 7】 サービスランクで定められている顧客に提供するサービス及び加算された取引額が所定の取引額を越えた場合、又は加算されたサービスポイントが所定のサービスポイント数を越えた場合に登録した顧客からの要求に応じて提供するサービスの他に、登録した顧客から提供される特定の情報、又は顧客を登録する際に顧客から得た特定の情報に基づいて、所定期間における顧客のサービス取引及び／又は商品取引の便ごとに、顧客への追加サービスの提供が行われることを特徴とする請求項 1 乃至 3 のいずれか一項記載の顧客管理システム。

【請求項 8】 登録された顧客のサービス取引及び／又は商品取引の取引額が所定の値を越えた場合には、当該サービス取引及び／又は商品取引において、顧客への付加サービスの提供が行われることを特徴とする請求項 1 乃至 3 のいずれか一項記載の顧客管理システム。

(3)

特開平11-110650

(4)

【請求項9】顧客への追加サービスの提供及び顧客への付随サービスの提供は、サービス取引及び/又は商品取引の取引額をサービスポイントに換算する割合を変更するものであることを特徴とする請求項7又は8記載の顧客管理システム。

【請求項10】前記記録媒体は、中央の情報処理装置とネットワークで結合されている記録媒体発行機によって発行されると共に、同じく中央の情報処理装置とネットワークで結合されているPOSターミナルによって記録されているデータの読取りが行われ、記録媒体発行機によって当該記録媒体が発行される際に、識別番号が当該記録媒体に記録されると共に、中央の情報処理装置に前記識別番号と当該記録媒体によって使用可能な金銭額及び/又は使用可能な金銭額高に対応するサービスポイント数とが記録され、前記記録媒体を用いてサービス取引及び/又は商品取引が行われた際に、POSターミナルにて読み取った当該記録媒体に記録されている識別番号とサービス取引及び/又は商品取引の取引額に関する情報が中央の情報処理装置に送出され、中央の情報処理装置において当該記録媒体にて取引可能な金銭額及び/又は使用可能な金銭額高に対応するサービスポイント数とが更新されることを特徴とする請求項9記載の顧客管理システム。

【請求項11】請求項1乃至請求項10のいずれか一項記載の顧客管理システムにおいて、登録された顧客によるサービス取引及び/又は商品取引の度ごとに顧客に対して発行されるレシートであって、顧客認識手段、当該顧客に対して定められているサービスランク、当該サービス取引及び/又は商品取引の取引額を換算したサービスポイント、登録後所定期間におけるサービス取引及び/又は商品取引の総額を換算したサービスポイントの統計、所定のサービスポイント数に到達するまでに必要なサービスポイント数、顧客に与えられているサービスランクより上位のサービスランクに到達するために必要なサービスポイント数のいずれか一又は複数種がレシートへの記載事項に含まれていることを特徴とするレシート。

【請求項12】請求項1乃至請求項10のいずれか一項記載の顧客管理システムにおいて、登録された顧客によるサービス取引及び/又は商品取引の度ごとに顧客に対して発行されるレシートであって、請求項11記載の記録媒体を用いてサービス取引及び/又は商品取引が行われた場合には、顧客認識手段、当該顧客に対して定められているサービスランク、当該サービス取引及び/又は商品取引の取引額を換算したサービスポイント、登録後所定期間におけるサービス取引及び/又は商品取引の総額を換算したサービスポイントの統計、所定のサービスポイント数に到達するまでに必要なサービスポイント数、顧客に与えられているサービスランクより上位のサービスランクに到達するために必要なサービスポイント

数のいずれか一又は複数種の他に、前記記録媒体にて使用されたサービスポイントの設計及び/又は前記記録媒体にて使用可能な残りのサービスポイントがレシートへの記載事項に含まれていることを特徴とするレシート。

【発明の詳細な説明】

【0001】

【発明の属する技術分野】この発明は、登録された顧客の最新情報を取得して、顧客のサービス取引及び/又は商品取引の履歴に対応する履歴情報からサービスを提供し、特定情報を提供した顧客に対しては、前記一般サービスに加えて当該特定情報が積算する又は登録後一定期間特定サービスを行ない、顧客の最新取引情報に対応した適切なサービスを選択を行うことを目的とした顧客管理システム並びにこれに用いる記録媒体及びレシートに関する。

【0002】

【従来の技術】従来顧客の購買実績に応じてサービスを向上させることを目的としてスタンプカードを利用した商店街又はショッピングセンター等加盟店別顧客管理情報が提供されている(特開平5-174250号)。

【0003】また取引ポイント数をカードに記録させ、これに対応したサービスをを行うようした取引ポイント管理装置およびレシートの発明も提案されている(特開平6-36143号)。

【0004】次に時間毎に、買い上げ金額に応じたランクを設け、各ランクに応じた特典ポイントを補正して出力する電子式キャッシュレジスタの発明も提案されている(特開平6-119557号)。

【0005】更に点数管理システムに関し、点数管理、点数、サービス情報の通知及びサービス提供において、商品取引形態への汎用性を高め、取引状況への柔軟な対応を留断無く作て実現できるようにすることを目的とした発明も提案されている(特開平6-293960号)。

【0006】

【発明により解決すべき課題】前記従来の発明は、顧客の購買実績に対応するサービスの提供を主目的としているが、汎用性が不十分となるおそれがあり、商品取引へのサービスの向上、向上したサービスの持続性が低いなどの問題点がある。また顧客の特定情報(例えば結婚、出生、入学その他)についての特定サービスは行われていたが、顧客の一般サービスに付加する方式の特定サービスは行われていなかった。更に前記サービスを同一系列店又は複連店等まで提供できるようにすることは困難な場合もあった。

【0007】また商品取引以外についても、適切な情報の提供並びに個別サービス(顧客の好みに対応するサービス)については考慮されていなかった。

(4)

特開平1-1119650

5

6

【0108】

【課題を解決するための手段】 然るにこの発明は、登録その他顧客の申し出によりサービス範囲及び手段を随時（不特定多数ではない）、当該登録顧客に対してのみ個別かつ所定サービス（修繕サービス、価格サービスその他特典付与など）を行うことにより、前記従来の問題点を解決したのである。

【0109】この発明によれば、商品取引額に対応するサービスランクを設けて、そのサービスランクを一定期間継続し、継続に際しては、前回のサービスランクを適用し、サービスランクの基準を越えた場合には、上位のランクでサービスを継続し、ポイントサービスと、情報サービスを組み合わせで行うことができる。

【0110】更に商品取引額が一定期間内に最高サービスランクをはるかに越えた場合には、長期的最高ランク顧客等として記録するなどの特典を付与することもあるなどによりサービスの向上を図ったのである。

【0111】この発明は、登録された顧客に対し、特定のサービス及び一定期間内の商品取引総額に応じてサービスランクを決めるようにした管理システムにおいて、登録申込み毎に予め定めた事項をマスターコンピュータに記憶させると共に、顧客の認識手段とサービスランクを決め、前記登録した顧客の商品取引毎に、その取引額を加算して記憶させ、前記サービスランクに就いたサービスに該当した場合には、前記サービスランクに応じたサービスを提供することを特徴とした顧客管理システムである。また他の発明は、登録された顧客に対し、特定のサービス及び一定期間内の商品取引総額に応じてサービスランクを決めるようにした管理システムにおいて、登録申込み毎に予め定めた事項をマスターコンピュータに記憶させると共に、顧客の認識手段とサービスランクを決め、前記登録した顧客の商品取引毎に、その取引額を加算して記憶させ、前記サービスランクに応じたサービスを提供し、一定期間経過後、継続の顧客に対しては、前記サービスランクのサービスと、前回の総取引額に対応するサービスランクのサービスとの間に差がある場合には、その差に応じたサービスポイントを付与することを特徴とした顧客管理システムであり、登録された顧客に対し、特定のサービス及び一定期間内の商品取引総額に応じてサービスランクを決めるようにした管理システムにおいて、登録申込み毎に予め定めた事項をマスターコンピュータに記憶させると共に、顧客の認識手段とサービスランクを決め、前記登録した顧客の商品取引毎に、その取引額を加算して記憶させ、前記サービスランクに応じたサービスを提供し、一定期間経過後、継続の顧客に対しては、前記サービスランクのサービスと、前回の総取引額に対応するサービスランクのサービスとの間に差がある場合には、その差に応じたサービスポイントを付与することを特徴とした顧客管理システムである。

【0112】次に登録された顧客に対し、特定のサー

ビス及び一定期間内の商品取引総額に応じてサービスランクを決めるようにした管理システムにおいて、登録申込み毎に予め定めた事項をマスターコンピュータに記憶させると共に、顧客の認識手段とサービスランクを決め、前記登録した顧客の商品取引毎に、その取引額を加算して記憶させ、前記サービスランクに就いたサービスに該当した場合には、前記登録顧客からの特定情報を登録した場合に、登録後、一定期間経過後まで、顧客の商品取引に特定サービスを提供することを特徴とした顧客管理システムであり、登録された顧客に対し、特定のサービス及び一定期間内の商品取引総額に応じてサービスランクを決めるようにした管理システムにおいて、登録申込み毎に予め定めた事項をマスターコンピュータに記憶させると共に、顧客の認識手段とサービスランクを決め、前記登録した顧客の商品取引毎に、その取引額を加算して記憶させ、前記サービスランクに就いたサービスに適用し、一定期間経過後継続した顧客に対しては、前回の累計額に応じたサービスランクを付与すると共に、新期間の商品取引毎の累計を記憶させ、前記サービスランクと、累計した総額に対応するサービスランクの差がある場合には、その差に応じたサービスポイントを付与することを特徴とした顧客管理システムである。

【0113】また登録された顧客に対し、特定のサービス及び一定期間内の商品取引総額に応じてサービスランクを決めるようにした管理システムにおいて、登録申込み毎に予め定めた事項をマスターコンピュータに記憶させると共に、顧客の認識手段とサービスランクを決め、前記登録した顧客の商品取引毎に、その取引額を加算して記憶させ、前記サービスランクと、一定期間内の取引額の累計額に応じたサービスランクとの差がある場合には、その差に応じたサービスポイントを付与し、商品取引毎に、当該顧客のサービスランク、記号又は称号をレシート等に入記することを特徴とした顧客管理システムであり、登録された顧客に対し、特定のサービス及び一定期間内の商品取引総額に応じてサービスランクを決めるようにした管理システムにおいて、登録申込み毎に予め定めた事項をマスターコンピュータに記憶させると共に、顧客の認識手段とサービスランクを決め、前記登録した顧客の商品取引毎に、その取引額を加算して記憶させ、商品取引毎に、当該顧客のサービスランクを検討し、サービスランクが向上した場合には、次回商品取引以降で、登録後一定期間経過後、前記向上した商品取引ランクを適用することを特徴とした顧客管理システムである。

【0114】更に他の発明は、登録された顧客に対し、特定のサービス及び一定期間内の商品取引総額に応じてサービスランクを決めるようにした管理システムにおいて、登録申込み毎に予め定めた事項をマスターコンピュータに記憶させると共に、顧客の認識手段とサービスランクを決め、前記登録した顧客の商品取引毎に、その取

(5)

特開平11-110650

7

引額を加算して記憶させ、前記サービスリンクと一定期間取引後の集計額に応じたサービスリンクとの差がある場合には、その差額を付与し、前記管理は各店舗端末に行い、各顧客の予め定めた事項による情報と、現サービスリンクと、当該期間内の商品取引総額をマスターコンピュータに記憶させておき、一定期間商品取引の結果、取引の集計額がサービスリンク向上の条件に達した場合には、サービスリンクを変更して各店舗端末にサービスリンクの変更を自動的に通知することを特徴とした顧客管理システムであり、登録された顧客に対し、特定のサービス及び一定期間内の商品取引総額に応じてサービスリンクを決めるようにした管理システムにおいて、登録申込み毎に予め定めた事項をマスターコンピュータに記憶させると共に、顧客の登録手段とサービスリンクを決め、前記登録した顧客の商品取引毎に、その取引額を加算して記憶させ、前記サービスリンクと、一定期間経過後、その期間内の取引額の集計額に応じたサービスリンクとの差額を付与し、前記顧客の登録データには少くとも住所、氏名、生年月日、商品取引総額、集計ポイント、サービスリンク、取引商品の分類が記憶されていることを特徴とした顧客管理システムである。

【0115】前記における登録機能に際しては、情報サービスは連続的に定めたサービスリンクを選択し、これを次の継続まで保持する。尤もその間に商品取引の結果サービスリンクを向上させる場合には、情報サービスに關し、前記向上サービスリンクを使用する。

【0116】前記サービスリンクの継続後、一定期間に商品取引が当該サービスリンクに達しなかった場合には、次の継続に際し前回の商品取引に応じたサービスリンクの情報サービスとなる。

【0117】前記サービスリンクは、レシートに記載し、顧客がサービスリンクを確認し、見いようにしておく。またメンバーカードを忘れ、かつメンバー登録手段がない場合に通常の商品取引をした場合には、当該年度内に限りレシート等を添えてサービスの申し出によりサービスリンクに基づくサービスを受けることができるようにしてある。

【0118】この発明の実施サービス額は、同一店舗、同一系列店が勿論、提携店舗にも容易に適用させることができる。例えば取引品別専門店にも適用できる。更に登録された顧客に対し、特定のサービス及び一定期間の商品取引額に応じてサービスリンクを決めるようにした管理システムにおいて、登録申込み毎に顧客登録手段を定めてマスターコンピュータに記憶させると共に、顧客に通知し、登録した顧客の商品取引毎に、その取引額を複算して記憶し、当該取引額の集計額に応じたサービスリンクを次の取引に際して適用し、前記顧客の登録データには少くとも住所、氏名、生年月日、商品取引総額、サービスリンク、取引商品の分類が記憶されていることを特徴とした顧客管理システムである。また顧客認

識手段は、番号、記号、ICカード又はクラブメンバーカードその他のカードとすることと特徴としたものであり、ICカード、クラブメンバーカードその他のカードには、顧客登録手段、サービスリンク、商品取引総額が記憶されることを特徴としたものである。

【0119】更に他の発明は、商品取引額の集計額が、サービスリンクの変更基準を越える場合には、当該取引から、サービスリンクを変更して取返すようにしたものである。またサービスリンクによるサービスは一定額に達する毎に、又は顧客の申し出毎に、該当取引額発生分のサービス手数料とは異物券、サービス券、景品提供、情報サービス提供その他のサービスにより行使し、一定額に達しない小額はサービス額として記憶させるものであり、商品取引額が、最高サービス基準額を越えるに達した場合には、超サービスリンクに引き進むこともできる。

【0120】他の発明は、サービスリンクによるサービスは、サービスポイントと情報サービスとに分けて行使し、各取引は基本サービスポイントでサービスし、該サービスポイントが一定額に達したならば、顧客の希望に応じてポイントを増減し、登録更新時に、前回の取引集計額に対応したサービスリンクでサービスポイントを算出し、行使時のサービスポイントとの差額を付与すると共に、前記サービスリンクによる情報サービスを次期間継続するものである。

【0121】この発明に用いるレシートは、商品取引に必要な年月日、取店名、商品の種類、金額計算の他、顧客登録手段（例えば識別番号、記号等）、サービスリンク、要すればサービスポイントの集計、取扱い店番帳（氏名、記号、番号）その他を記載する。

【0122】また前記メンバーカードには、要すればサービスリンクその他のを音声に換装する機能を付与する。例えばカード下にかかると「あなたはゴールドランクです。只今のポイントの集計は1000になりました。ありがとうございます」などの発声があり、音声伝達ができるようにする。

【0123】前記マスターコンピュータに、各顧客の一定期間の取引商品を記憶させておけば、例えばA、B商品を基準以上に取引した顧客に対しては、A、B商品の特定情報を個別に、かつ定期的にサービス情報として提供することができる。また特定情報の申出のあった顧客に対しては、特定情報の消滅するまで特定サービスを行う。例えば補償情報の申出があれば、関連する商品情報サービスを迅速に提供することは勿論、関連商品について特定サービスリンクとするなど、顧客の利用を促進することができる。更に特定サービスリンクは、当該期間終了後も、一定期間継続させることにより、二次的に新情報又は新得意品の誘因とすることも考えられる。

【0124】即ちこの発明は、登録された顧客のサービスを管理して適時、適切な情報を伝達すると共に、商品取引の準備に付した個別サービスを継続的に行うこと

(6)

特開平11-110850

10

を念頭において、総てのインプットとアウトプットを制御し、顧客の要望に対応するものである。

【0125】この発明が提供する顧客管理システムを更に詳述すると以下ようになる。すなわち、この発明は、以下の構成からなる顧客管理システムである。

【0126】(a)登録されている顧客に対し、サービス取引の額及び/又は商品取引の額に対応させて当該登録されている顧客にサービスを提供する顧客管理システムにおいて、(b)顧客を登録する際に当該登録した顧客に提供するサービスのランクを、所定期間におけるサービス取引及び/又は商品取引の総額に対応させて、又は所定期間におけるサービス取引及び/又は商品取引の総額をサービスポイントに換算し当該換算されたサービスポイントの総計に対応させて予め定められているサービスのランクの中から選択して定め、(c)登録した顧客がサービス取引及び/又は商品取引を行う度ごとに取引額を加算し、又は前記取引額をサービスポイントに換算して当該換算されたサービスポイントを加算し、(d)所定期間経過時に、当該所定期間における取引額の総額又は当該所定期間におけるサービスポイントの総計が前記登録の際に定められたサービスランクに対応する取引額の総額又はサービスポイント総計の範囲内である場合には、前記取引額の総額又はサービスポイントの総計と登録の際に定められたサービスランクとに対応させてサービスを顧客に提供し、前記取引額の総額又はサービスポイントの総計が前記登録の際に定められたサービスランクに対応する取引額の総額又はサービスポイント総計の範囲外である場合には、前記取引額の総額又はサービスポイントの総計とこれらが該当する範囲に対応するサービスランクとに対応させて、サービスを顧客に提供することを特徴とする顧客管理システムである。

【0127】前記の顧客管理システムは、登録した顧客が所定期間、すなわち登録が有効な期間、例えば、登録後1年間に、この顧客管理システムを提供している同一系列店舗又は提携店舗において行うサービス取引(例えば、飲食物提供サービスの購入)及び/又は商品取引(商品の購入)の取引額をサービスポイントに換算し、例えば、1000円の取引があったときには、この取引額を20ポイントのサービスポイントに換算し、これを前記所定期間において取引の度ごとに加算して蓄積し、蓄積された取引額累計又はサービスポイント累計に応じてこの顧客管理システムを提供している同一系列店舗又は提携店舗において使用可能な金券(買物券など)あるいは使用可能な金券に該当する第二の電気記録媒体(例えば、磁気カード)を、顧客に対するサービスとして提供するものである。例えば、1000ポイント蓄積された場合にはこの顧客管理システムを提供している同一系列店舗又は提携店舗において使用可能な1000円分の金券(買物券など)あるいは使用可能な1000円分の第二の電気記録媒体(例えば、磁気カード)を顧客

に提供するものである。

【0128】特に、前記のように、所定期間内における登録している顧客の取引額をサービスポイントに換算する際の換算率を、所定期間内における登録している顧客の取引額の多寡に応じて区別し、これによって、登録した顧客に提供するサービスのランクを、すなわち主眼には取引額をサービスポイントに換算する際の換算率の多寡を、所定期間におけるサービス取引及び/又は商品取引の総額に対応させて、又は所定期間におけるサービス取引及び/又は商品取引の総額をサービスポイントに換算し当該換算されたサービスポイントの総計に対応させて定める顧客管理システムであって、所定期間経過時に累計された取引額に対応させてサービスポイントに換算する際に、登録した時点で定めたサービスランクに対応する取引額の範囲内である場合には、当該定められていたサービスランクにおける換算率で累計取引額をサービスポイントに換算し、換算されたサービスポイントに対応する金券あるいは第二の電気記録媒体を顧客へのサービスとして発行する。一方、所定期間経過時に累計された取引額に対応させてサービスポイントに換算する際に、登録した時点で定めたサービスランクに対応する取引額の範囲外である場合には、当該範囲外の取引額に対応するサービスランクでの換算率によって累計取引額をサービスポイントに換算し、換算されたサービスポイントに対応する金券あるいは第二の電気記録媒体を顧客へのサービスとして発行するのである。

【0129】この顧客管理システムは、この顧客管理システムを提供している同一系列店舗又は提携店舗などに設置されている第一の電気記録媒体発行機と、POSターミナル及び、これらとネットワークで接続されている中央の情報処理装置、例えば、マスターコンピュータとで構成されている。

【0130】顧客がこの顧客管理システムに登録する際には、まず登録期間におけるサービスランクが定められると共に、第一の電気記録媒体発行機から発行される第一の電気記録媒体、例えば磁気カードに登録した顧客に渡される。発行された第一の電気記録媒体には、少なくとも顧客認識手段、例えば識別番号が記録される。一方、第一の電気記録媒体発行機から、前記顧客認識手段、例えば識別番号と前記定められたサービスランクとが前記顧客認識手段、例えば識別番号に関連付けられて中央の情報処理装置へ送出され、ここで記憶される。

【0131】登録された顧客が所定期間中、すなわち登録期間中、例えば、登録後1年間に、この顧客管理システムを提供している同一系列店舗又は提携店舗においてサービス及び/又は商品取引を行うと、POSターミナルにおいて読み取られた前記第一の電気記録媒体に記録されていた顧客認識手段、例えば識別番号と商品買い上げ情報(少なくとも商品名・サービス名、買上げ金額に關する情報)とが両商品中央の情報処理装置へ送ら

(7)

換倍率 1:1.10650

11

れ。ここで、前記識別番号を有する顧客の取引額（買上げ金額）の加算、あるいは取引額をサービスポイントに換算するための計算手段を備えておくことにより、サービスポイントへの換算をPOSターミナルにおいて行うこともできる。

【0132】所定期間経過後、すなわち登録期間終了時、例えば登録後1年経過した時に、顧客がサービスの提供（金券発行）は金券として使用できる第二の磁気記録媒体の発行）を申し出ると、当該申し出た顧客から提出された第一の磁気記録媒体を第一の磁気記録媒体発行機で読取り、識別番号などの必要な情報を前記中央の情報処理装置に送出し、前記中央の情報処理装置において、登録していた顧客の識別番号にて記憶されている累積取引額あるいは累計サービスポイント数を、登録時に定めていたサービスランクに対応する取引額あるいはサービスポイントの範囲と比較される。

【0133】すなわち、例えば、最初に登録する顧客に適用される最も低いサービスランクであるサービスランクD（登録期間、例えば登録後1年間における取引額が2万円までの顧客、あるいは登録継続した顧客であって継続する前の1年間における取引額が2万円までの顧客）に適用されるサービスランクで、このサービスランクにおいて顧客に提供されるサービスは、主に、累計取引額のサービスポイントへの換算率を2%として取り換えるものである）で登録していた人は、累積取引額が2万円を越えているかどうか、あるいは累計サービスポイント数が400ポイントを超えているかどうか前記中央の情報処理装置において比較される。例えば、取引額が1万円（サービスポイントでは200ポイント）であった場合には、これがサービスランクDに対応する取引額に相当するものであるかどうか、比較され、この場合は対応している範囲であるので、前記取引額1万円又はサービスポイントの統計200ポイントと登録の際あるいは登録継続の際に定めていたサービスランク（この場合は、サービスランクD）とに対応させてサービスが顧客に提供される。すなわち、前記取引額1万6円に対してサービスランクDにおける2%の換算率でサービスポイントを算出し、200ポイントに該当する金券（買物券）あるいは第二の磁気記録媒体を発行するように、指令が前記中央の情報処理装置から前記第一の磁気記録媒体発行機に出力される。一方、サービスランクDで登録していたにもかかわらず、取引額がサービスランクDより一つ上のサービスランクC（登録期間、例えば登録後1年間における取引額が2万円〜5万円の顧客、あるいは登録継続した顧客であって継続する前の1年間における取引額が2万円〜5万円の顧客）に適用されるサービスランクで、この

サービスランクにおいて顧客に提供されるサービスは、主に、累計取引額のサービスポイントへの換算率を4%として取り換えるものである）に相当する取引額、例えば40万円である場合には、サービスランクDにおける4%の換算率でサービスポイントを算出し、1600ポイントに対応する金券（買物券）あるいは第二の磁気記録媒体を発行するように、指令が前記中央の情報処理装置から前記第一の磁気記録媒体発行機に出力される。この場合、本来登録されていたサービスランクDにおける2%の換算率に対応する800ポイントのサービスポイントが、いわばベースポイントであり、サービスランクCに対応した取引金額であったとして追加された2%分の800ポイントのサービスポイントが、いわばボーナスポイントということになる。

【0134】このようにして本発明の顧客管理システムにおいては、このシステムを採用している同一系列店舗又は提携店舗において、より取引額が多い顧客に対してより高いサービスを効果よく提供することができる。

【0135】次に、登録を要せず、継続してサービスランクCが適用されていたにもかかわらず、そのサービスランクDでの登録期間における取引額が、サービスランクDに対応する毎年の取引額である10万円でしかなければ、登録期間終了時におけるサービスポイントへの換算率は、サービスランクDの2%が適用されることになる。すなわち、少なくとも、2%の換算率でのサービスポイントはベースポイントとして提供されることになる。

【0136】このような、取引額のサービスポイントへの換算、取引額を加算しての累積・換算されたサービスポイントを加算しての累積（取引額累計、あるいはサービスポイント累計の記録の更新と記憶）、所定期間経過後（すなわち登録期間終了時）における予め設定している本発明の顧客管理システムが提供するサービスランクとこれが適用される取引額の範囲とに対する取引額累計あるいはサービスポイント累計の比較、所定期間経過後（すなわち登録期間終了時）における顧客に適用されるサービスランクの把握、所定期間経過後（すなわち登録期間終了時）に顧客に提供すべきサービスポイントへの換算などの処理を中央の情報処理装置に行うことになる。これは、中央の情報処理装置に、従来公知の読取り手段、計算手段などの情報処理手段を備え、適切に組み合わせることにより実施できる。ただし、サービス及び／又は商品取引におけるサービスポイントへの換算は、POSターミナルにおいて行う構成にすることもできる。

【0137】本発明が提供する顧客管理システムは、登録した顧客が、所定期間中、すなわち登録している期間、例えば、登録後1年の間に、登録後それまでの期間での取引によって積み上げてきたサービスポイントに対応するサービスの提供、すなわち登録後それまでの期間

13

での取引によって積み上げてきたサービスポイントに対する金券あるいは第二の電気記録媒体の発行、要求をすることができるとある。

【0038】すなわち、前記の顧客管理システムにおいて、(4)加算された取引額が所定の取引額を越えた場合、又は加算されたサービスポイントが所定のサービスポイント数を越えた場合、前記登録した顧客からの要求に応じてサービスを提供し、(5)所定期間経過時に、当該所定期間内における取引額の総額又は当該所定期間内におけるサービスポイントの総計が前記登録の値に定められたサービスランクに対応する取引額の総額又はサービスポイント総計の範囲内である場合には、前記取引額の総額又はサービスポイントの総計と登録の値に定めていたサービスランクとに対応させたサービスから前記顧客の要求に応じて提供済みのサービスを減じたサービスを顧客に提供し、前記取引額の総額又はサービスポイントの総計が前記登録の値に定められたサービスランクに対応する取引額の総額又はサービスポイント総計の範囲外である場合には、前記取引額の総額又はサービスポイントの総計とこれらが該当する範囲に対応するサービスランクとに対応させたサービスから前記顧客の要求に応じて提供済みのサービスを減じたサービスを顧客に提供するものである。

【0039】この場合、前記途中でのサービスの提供を申し出てきた顧客の第一の電気記録媒体を、第一の電気記録媒体発行機で読取り、読み取った情報と、現時点までの累積サービスポイントからサービスの提供を受けた旨の情報を中央の情報処理装置へ送出する。中央の情報処理装置では、送られてきた情報に基づき、該当する識別番号に関連付けて記憶されている累積サービスポイントを取り出し、この情報を第一の電気記録媒体発行機へ送出する。第一の電気記録媒体発行機において、累積サービスポイントの範囲内で、顧客の要望に応じてサービスポイントに対応する金券（買物券など）あるいは第二の電気記録媒体（例えば、電気カード）を発行し、発行したサービスポイント数と、中央の情報処理装置へ送出する。中央の情報処理装置では、発行したサービスポイント数を累積サービスポイントから減算処理し、この減算後のサービスポイントを前記識別番号に関連付けて記憶しておく。これ以降、この顧客によって所定期間（登録されている期間）内にサービス/商品取引が行われる場合には、前記の減算後のサービスポイントに、取引の度ごとにサービスポイントが加算、蓄積（記憶）されていくことになる。

【0040】このように本発明の顧客管理システムにおいては、顧客の要望によりきまやかに対応して適切なサービスを提供することができる。

【0041】この場合、所定期間経過後、すなわち登録期間満了時に、顧客に提供すべきサービスポイントの計量は、次のように行われる。すなわち、前述したと同様

(8)

特開平11-110650

14

に、所定期間（登録されている期間）における顧客の取引額の総額あるいはサービスポイントの累計に応じて適用されるサービスランクが選択され、提供すべきサービスポイント数が算出されるが、ここで、算出された後のサービスポイント数から、前記のように所定期間（登録されている期間）中に、顧客からの要求に応じて既に顧客に提供されているサービスポイントが減算され、減算された後の残りのサービスポイントに対応する金券あるいは第二の電気記録媒体が顧客に提供されることになる。

【0042】例えば、サービスランクBで登録した顧客が、半年経過した時点で、10万円分の取引高累計に達しており（サービスポイント累計で10000ポイント）、その時点で、この顧客管理システムを提供している同一系列店舗又は提携店舗において使用可能な1000円（10000サービスポイントに対応する）分の金券（買物券など）あるいは使用可能な1000円（10000サービスポイントに対応する）分の第二の電気記録媒体（例えば、電気カード）の提供を受け、一年経過して登録終了する時点で、この1年間における累積取引額がサービスランクCが適用されるべき10万円であったとする。この場合、前記のように、サービスランクCにおける4%の換算率でサービスポイントが算出され、この所定期間経過時に顧客に提供すべきサービスポイントは、10000ポイントと算出される。そして、ここで、前記途中で顧客に提供されていた10000ポイントが減算され、10000ポイントに対応する金券あるいは第二の電気記録媒体が顧客に提供されることになるのである。

【0043】このような所定期間中（登録期間中）におけるサービスポイントの減算と減算後の累積サービスポイントの記憶、その後の取引に応じての前記減算後の累積サービスポイントへのサービスポイントの加算・累積サービスポイントの更新と記憶、所定期間中（登録期間中）における取引額・サービスポイントの加算と累積取引額・累積サービスポイントの記憶、所定期間経過時（登録期間満了時）における顧客に適用すべきサービスランクの記憶と、顧客に提供すべきサービスポイントの算出、算出したサービスポイント数から所定期間中（登録期間中）に顧客へ提供していたサービスポイントを減算処理し実際に提供すべきサービスポイントを算出する処理は、中央の情報処理装置において行われる。

【0044】前記において、加算された取引額が所定の取引額を越えた場合、又は加算されたサービスポイントが所定のサービスポイント数を越えた場合に、顧客からの要求に応じてサービスを提供することとしているのは、サービスの提供をサービスポイントでいえば、10000ポイントを一切り切りとして行う、すなわち、途中で累積されているサービスポイントが、10000ポイントである場合、10000ポイント単位でなければ、サービスの提供を受けられないようにシステムを構築すること

(9)

特開平11-110650

15

を考て、途中でサービスの提供を受けるには予め定め
たサービスポイント・景債取引額を越えることが必要であ
るようにしたものである。この所定のサービスポイント・
景債取引額を中央の情報処理装置に記憶しておく等によ
って、所定期間（登録期間）に顧客から申出があつても、
これに達していなければサービスの提供は行わないよう
なシステムとすることができる。

【0145】前記のいずれの顧客管理システムにおいても、
前記所定期間経過時（登録期間経過時）以降、登録を
継続する場合、顧客に提供するサービスのランクは、
前記所定期間内における取引額の総額、又は前記所定期
間内におけるサービスポイントの総額に対応させて定め
られる構成とすることができる。すなわち、前述したサ
ービスランクDで登録していた人が、当該サービスラン
クDで登録していた所定期間（登録期間）において41
万円（取引額）の所定期間経過時（登録期間経過時）
に登録を継続する場合、取引額41万円（又は41万円
に対応するサービスポイント8200）は、前述したサ
ービスランクCに対応する取引額又はサービスポイント
の範囲に入るので、登録後の登録期間においては、サ
ービスランクCのサービスが提供されることになる。

【0146】これは、最初に登録していた所定期間（登
録期間）における当該顧客の取引額累計及び／またはサ
ービスポイント累計が中央の情報処理装置に記憶されて
おり、一方、本発明の顧客管理システムが提供する正
規なるサービスの内容、すなわち、所定期間（登録期間）
における取引額累計、サービスポイント累計の範囲と、
これに対応して提供されるサービスランクの対応関係も
中央の情報処理装置に記憶されているので、これらを中
央の情報処理装置において比較することにより新たに適
用すべきサービスランクを定め（第一の総取引額条件発
行額から出力されてきた登録を継続するとの情報を受け
取った時点で、中央の情報処理装置において自動的に認
識、判定する構成にすることもできる。また、登録を継
続するとの情報を受け取らなくても、中央の情報処理装
置において期間を管理し、自動的に認識、判定し、登録
期間が満了する前に顧客へ通知するようにシステム構成
することもできる）、登録継続後に適用されるサービス
ランクとして顧客の識別番号に関連付けて中央の情報処
理装置に記憶することになる。

【0147】前記の場合、前記と逆にサービスランクC
で登録していた人が、所定期間（登録期間）における取
引額累計が10万円以下（もしくは、これで登録を継続する
と）継続後は、サービスランクDでのサービスの提供を
受けることになる。

【0148】いずれにしても、本発明の顧客管理システ
ムにおいては、このシステムを稼働している同一系列店
舗又は提携店舗において、より取引額の多い顧客を効率
よく呼び出し、このような顧客に対してより高いサービ
スを効率よく提供することができる。

16

【0149】また、前記のいずれの顧客管理システムに
おいても、所定期間経過時以降、登録を継続する場合、
所定期間経過時に顧客に提供されずに残されたサービス
は、登録継続後に持ち越されて顧客に提供されるように
構成することができる。すなわち、所定期間経過（登録
終了）時に、前記のようにして算出した顧客に提供すべ
きサービスポイントが16100ポイントあったが、登録
を継続する時点で顧客がサービスの提供を受けなかつた
場合、このサービスポイント16100ポイントを誰
続後の登録に持ち越すべく、中央の情報処理装置におい
て記憶しておき、継続された登録期間中における顧客か
らの申出に応じて顧客に提供することとするものであ
る。この場合、サービスポイントを累積し続けること、累
積サービスポイント数が所定期間（登録期間）内におけ
る取引額を反映しなくなるので、これを防止すべく、持
越すサービスポイント16100ポイントは、中央の情
報処理装置において、当該登録を継続した顧客の、当
該登録した登録期間における取引額（サービスポイント
を相殺し、累積して記憶しておく部分とは別のところで
記憶しておくことが望ましい。また、サービスポイント
を全消、第二の総取引額条件に替えるのを1000ポイ
ント単位としておき、前記の場合であれば、16100ポ
イントは当該登録を継続した顧客の識別番号等に相当
させて中央の情報処理装置の別のもに記憶させ、残り
の1000ポイントを継続後の登録期間への持ち越しとし
て、この1600ポイントの上に、継続後の登録期間にお
ける取引額とのサービスポイントを積み重ね、累積し
て記憶するように中央の情報処理装置を構成することもで
きる。前記、別個の所に記憶させた16000ポイント
は、所定期間経過後（例えば、1年間経過後）は、消
去するなどして差引に替えることができなくなるように
中央の情報処理装置で取り扱うこともできる。

【0150】前記のように、サービスランクで定められ
ている顧客に提供するサービスは、顧客のサービス取引
及び／又は商品取引の取引額を換算したサービスポイ
ントに対応する金券または第二の総取引額条件の顧客へ
の提供とすることができる。既に、登録されている顧客
への情報の提供を定めることもできる。すなわち、登録
されている顧客に、顧客登録の際に顧客から得た、第一
の総取引額条件発行額からの入力によって中央の情報処
理装置に送出し、中央の情報処理装置にて記憶している
顧客の氏名、住所などの情報に基づき、所定の情報を印
刷物、ダイレクトメールなどの形式で顧客に提供すること
である。例えば、登録後一定期間経過時に、所定の情
報を顧客に提供するように、登録後半年経過した顧客の
住所、氏名等の情報を前記中央の情報処理装置から印刷
手段へ自動的に送出し、宛名を印刷してダイレクトメ
ールとして発送するなどである。この情報の提供は、サ
ービスランクに応じて、優遇、質の異なる情報を提供す
るようすることもできる。また、POS端末から

(10)

特開平11-110850

17

中央の情報処理装置に送られてきた商品買い上げ情報を顧客の識別番号に関連付けて記憶しており、特定の商品と特定の顧客とを関連させている顧客を抽出して、そのような顧客に前記特定の商品に関する情報を提供することと

【0151】また、前記のいずれかの顧客管理システムにおいても、サービスランクで定められている顧客に提供するサービス及び加算された取引額が所定の取引額を越えた場合、又は加算されたサービスポイントが所定のサービスポイント数を越えた場合に登録した顧客からの要求に応じて提供するサービスの他に、登録した顧客から提供される特定の情報、又は顧客を登録する際に顧客から得た特定の情報に基づいて、所定期間における顧客のサービス取引及び/又は商品取引の便ごとに、顧客への追加サービスの提供を行う構成とすることができ、更に、登録された顧客のサービス取引及び/又は商品取引の取引額が所定の額を越えた場合に、当該サービス取引及び/又は商品取引において、顧客への付加サービスの提供が行われる構成とすることもできる。ここで、顧客への追加サービスの提供及び顧客への付加サービスの提供は、サービス取引及び/又は商品取引の取引額をサービスポイントに換算する割合を変更するものである。

【0152】前記において、登録した顧客から提供される、第一の電気記録媒体発行機から入力されて中央の情報処理装置に送られ、中央の情報処理装置にて顧客の識別番号に関連付けて記憶される特定の情報、又は顧客を登録する際に顧客から得た中央の情報処理装置にて顧客の識別番号に関連付けて記憶していた特定の情報には、例えば、結婚、出産、入学などの情報、又は生年月日などがある。これらの情報に基づいて、所定期間、例えば結婚、出産、入学などの情報を受け取ってから半年間、あるいは生年月日の前記している月の間など、取引額をサービスポイントに換算する換算率を変更して顧客により高いサービスを提供するものである。例えば、登録期間中においては、取引額のサービスポイントへの換算率は、ベースポイントを出発する場合と同じく2%となっていて、前記一定期間は、4%の換算率を適用するものである。顧客から前記結婚、出産、入学などの情報を受け取った場合、あるいは顧客登録の際に記憶していた情報から顧客の生年月日に対応する月に該当することを把握した場合、前記の一定期間、それらの顧客の取引情報をPOSターミナルから受け取った時に、中央の情報処理装置における取引額をサービスポイントに換算する手段で通常の換算率(2%)とは異なる高い換算率(4%)を適用するようにシステムを構成しておくことによって、これが可能になる。また、サービスポイントへの換算をPOSターミナルで直接に行う場合には、POSターミナルを公知の記録手段も備える構成としており、所定の期間、通常の換算率(2%)とは異なる高い換算率(4%)を適用すべ

き顧客の識別番号を、あらかじめ、中央の情報処理装置からPOSターミナルへ送出し、記憶させておく等々によってこれを実行することができ、

【0153】これによって、登録している顧客に対してよりきやかなサービスを提供することができる。

【0154】また、前記のように登録された顧客のサービス取引及び/又は商品取引の取引額が所定の額を越えた場合には、例えば、最高のサービスを受け得るサービスランクAに対応する登録期間内での取引額の範囲を100万円以上としていた場合に、100万円を越える取引がその登録期間内に、あるいは一度の取引であった場合には、中央の情報処理装置においてサービスポイントへの換算率をより高いものに調整するシステムや、最高のサービスを受け得るサービスランクAを以降の登録期間において継続し得るようにシステム構築することもできる。

【0155】前記において、登録された顧客に提供する第二の電気記録媒体は、中央の情報処理装置とネットワークで結合されている第二の電気記録媒体発行機によって発行されると共に、同じく中央の情報処理装置とネットワークで結合されているPOSターミナルによって記録されているデータの読取りが行われ、第二の電気記録媒体発行機によって当該第二の電気記録媒体が発行される際に、識別番号が当該第二の電気記録媒体に記録すると共に、中央の情報処理装置に前記識別番号と当該第二の電気記録媒体によって使用可能な金額及び/又は使用可能な金額範囲に対応するサービスポイント数とが記録され、前記第二の電気記録媒体を用いてサービス取引及び/又は商品取引が行われた際に、POSターミナルにて読み取った当該第二の電気記録媒体に記録されている識別番号とサービス取引及び/又は商品取引の取引額に関する情報が中央の情報処理装置に送られ、中央の情報処理装置において当該第二の電気記録媒体にて取引可能な金額及び/又は使用可能な金額範囲に対応するサービスポイント数とが更新される電気記録媒体とすることができ、

【0156】すなわち、本発明の顧客管理システムにおいて、顧客に対するサービスの提供として発行される第二の電気記録媒体(例えば、磁気カード)は、この顧客管理システムを提供している同一系列店舗又は提携店舗において使用可能な金庫に該当するもの(例えばプリペイドカードに相当するもの)であるが、この第二の電気記録媒体が使用可能な場所がいくつであるかは、当該第二の電気記録媒体には記録されておらず、中央の情報処理装置においてのみ記録され、管理されている。第二の電気記録媒体を用いてこの顧客管理システムを提供している同一系列店舗又は提携店舗において取引が行われた際に、POSターミナルから送られてきた第二の電気記録媒体に記録されている情報(識別番号)と取引情報(少なくとも取引金額に関する情報)に基づいて、中央

19

の情報処理装置において、当該第二の磁気記録媒体での使用可能残高（あるいは使用可能サービスポイント）から、取引額あるいは取引額を換算したサービスポイントが算出され、算出後の使用可能残高（あるいは使用可能サービスポイント）が中央の情報処理装置に照会されて記憶されることになる。このように、前記第二の磁気記録媒体には、使用可能残高（あるいは使用可能サービスポイント）に関する情報が記録されていないので、前記第二の磁気記録媒体に記憶されている使用可能残高（あるいは使用可能サービスポイント）情報を不正に書き替えるという不正使用を防止することができる。また、金券（買物券）のような紙（ペーパー）と違って、使い捨ての第二の磁気記録媒体を顧客に提供することができる。

【0157】前記において、第二の磁気記録媒体を発行する際に、識別番号の他に発行日時も第二の磁気記録媒体に記録させておく、あるいは中央の情報処理装置に識別番号、使用可能残高（使用可能サービスポイント数）、発行日時を送出して記憶させ、この記録・記憶されている発行日時の情報を利用して、発行後所定期間経過以降（例えば、6月経過以降）は、第二の磁気記録媒体を使用できなくなるようなシステムにすることも可能である。

【0158】また、第二の磁気記録媒体は、第二の磁気記録媒体発行権が与えられている店舗等において垂銭を追加し（金銭を支払い）、この情報を第二の磁気記録媒体発行機から中央の情報処理装置に送出し、中央の情報処理装置に記憶されている使用可能残高（使用可能サービスポイント数）を積み増し、積み増し後の使用可能残高（使用可能サービスポイント数）を中央の情報処理装置に記憶させることにすると、顧客が、必要に応じて第二の磁気記録媒体での使用可能残高（使用可能サービスポイント数）を、積み増しできるようなシステムにすることも可能である。

【0159】前記においては、第二の磁気記録媒体発行機を第一の磁気記録媒体発行機とは別個に設け、これを第一の磁気記録媒体発行機及びPOSターミナルとネットワーク接続されている中央の情報処理装置に接続した。第一の磁気記録媒体発行機に第二の磁気記録媒体を発行する機能を兼用させることも可能である。また、前記のように、第一の磁気記録媒体発行機、POSターミナルとネットワーク接続されている中央の情報処理装置に、第二の磁気記録媒体における使用可能残高（使用可能サービスポイント数）の計算、更新、蓄積（記憶）、使用可能な期間などの処理をも行わせるのでなく、これらの処理のために別個の中央情報処理装置を併用することも可能である。

【0160】また、前記の顧客管理システムにおいて、登録された顧客によるサービス取引及び／又は商品取引の総計に対して発行されるレシートは、顧客認

(11)

特開平11-110654

20

識手段、当該顧客に対して定められているサービスランク、今回の取引額をサービスポイントに換算したサービスポイント数、登録後所定期間におけるサービス取引及び／又は商品取引の総額を換算したサービスポイントの総計、所定のサービスポイント数に到達するまでに必要なサービスポイント数、顧客に与えられているサービスランクより上位のサービスランクに到達するために必要なサービスポイント数のいずれか一様又は複数種がレシートへの記載事項に含まれているレシートとすることができ、

【0161】これはPOSターミナルにおいてレシートを発行するわけであるが、POSターミナルはレシートを発行する印字機能のみならず、磁気記録媒体を読取ることのできる機能を有するものとして構成しており、登録している顧客が前記第一の磁気記録媒体を用いて取引を行ったならば、POSターミナルで第一の磁気記録媒体に記録されている情報（少なくとも、識別番号）を読み取り、取引情報（少なくとも、商品名・サービス名、取引金額に関する情報）とともに、中央の情報処理装置に送出し、中央の情報処理装置にて所定の計算処理が行われた後、中央の情報処理装置から送られてきた情報、例えば、登録後所定期間におけるサービス取引及び／又は商品取引の総額を換算したサービスポイントの総計などの情報を受け取り、これを取引年月日、取引商品名、取引金額の計算、取扱店のような通常の商品取引において発行されるレシートに記載される事項とともに、レシートに印字できるように構成しておくことにより可能になる。この場合、中央の情報処理装置におけるシステム構成に依り、登録後所定期間におけるサービス取引及び／又は商品取引の総額を換算したサービスポイントの総計は、例えば、その取引が完了した時点における当該取引の取引額／サービスポイントと換算した累計とすることもできるし、前日までの累計とすることもできる。

【0162】また、登録された顧客が、第一の磁気記録媒体の他に、前記第二の磁気記録媒体を用いて取引を行う場合には、POSターミナルにおいて、第二の磁気記録媒体を読み取り、前記の情報をレシートに記録できる構成とするだけでなく、中央の情報処理装置から送られてきた第二の磁気記録媒体に関する情報、例えば、第二の磁気記録媒体で使用されたサービスポイントの累計及び／又は第二の磁気記録媒体で使用可能な残りのサービスポイント数をレシートに印字できる構成とすることができ、

【0163】このようにして発行されたレシートによって、顧客は、今回の取引額をサービスポイントに換算したサービスポイント数、登録後所定期間におけるサービス取引及び／又は商品取引の総額を換算したサービスポイントの総計などを把握することができ、以降の取引の参考とすることができる。

【0164】なお、前記の構成において、第一の磁気記

21

録媒体発行機に表示手段（例えば、モニタ画面）を設けておき、第一の磁気記録媒体から顧客の識別番号を読み取って中央の情報処理装置に送出し、中央の情報処理装置から送られてきた当該顧客に関する情報、例えば、当該顧客のその時点までの、あるいは前日までの取引額・サービスポイントの累計、所定のサービスポイントに達するのに必要なサービスポイント数、より上位のサービスランク（例えば、Dランクの顧客にとってはCランク）に至るのに必要なサービスポイント数、または、当該顧客に対して定められているサービスランク、顧客の氏名情報などをモニタに提示して顧客に知らせることができる。更に、プリンターのような印字手段を第一の磁気記録媒体発行機に備えておいて、これらの情報を印字して顧客に手渡すこともできる。このように情報を表示し、顧客に知らせるための手段は、第一の磁気記録媒体発行機とは別個に、中央の情報処理装置とネットワーク接続させた専用端末であって音声情報も出力できる専用端末によって行うこともできる。

【0065】また、POSターミナルに前記のような表示手段（モニタ）を備えて、顧客への情報提供の手段とすることもできる。

【0066】更に、前記第一の磁気記録媒体は、記録されている事項を書き替えることが可能な磁気記録媒体として構成しておけば、第一の磁気記録媒体発行機は磁気記録媒体に書き込みを行う機能を有しているため、登録期間中におけるサービスの提供が行われた場合に、第一の磁気記録媒体にその情報を書き込むこともできる。

【0067】また、前記第一の磁気記録媒体のみならず、第二の磁気記録媒体も記録されている事項を書き替えることが可能な磁気記録媒体として構成し、POSターミナルに磁気記録媒体に記録されている事項を読み取ることができただけでなく、書き込みを行う機能も備えておけば、取引が行われる度に、不正使用に用いられるおそれのないような情報、例えば、取引日時、取引店番号の情報をPOSターミナルから第一、第二の磁気記録媒体に記録させることも可能である。

【0068】

【発明の実施の形態】この発明は、申込みを受けて登録された顧客に対し、特定のサービス及び一定期間内の取引額に応じてサービスランクを定めるようにした管理システムであって、各顧客の情報はマスターコンピュータに記憶させておいて、定期的に又は個別に必要サービス情報を顧客に伝達すると共に、商品取引毎に取引額を加算してポイントの累計し、一定期間内に所定のポイントに達しないならば、登録更新の際にボーナスポイントを発行すると共に、次期サービスランクは、前期取引累計額により定める。例えばサービスランクが高い方からA、B、C、Dとあれば、登録当初から一定期間はDランクでサービスし、当該一定期間の取引総額による

(12)

特開平11-110650

22

サービスランクに基づいて算定したサービスポイントと、交付済のサービスポイントとの差額をボーナスポイントとして交付する。次期は、前期の取引総額によるサービスランクにより情報サービスを受ける。各サービスランクにおける金額については、適宜定める。例えばDランクを年間20万円以下、Cランクを年間20万円～50万円未満、Bランクを年間50万円～100万円未満、Aランクを年間100万円以上とする。Aランクは年間100万円以上であるから、最高ランクとなるが、例えば、100万円を3倍に回った場合（300万円以上）には、3年間のボーナスランクとし、その後の商品取引がAランクに達しない場合であっても最高ランクを継続させるというような特別ボーナスプランを設けることができる。

【0069】またメンバーの申出による特定情報については、その特定情報に関係のある特定商品情報も個別にサービスすると共に、特定情報に対する特定サービスランクを新設し、かつ継続させ、登録後一定期間（例えば6ヶ月～1年間）特定サービスを持續する。

【0070】この発明の実施に用いるマスターコンピュータには、少くともメンバーの住所、氏名、生年月日、サービスランク、商品取引額の累計、主たる取引商品名などを記憶させておくが、ICカードなどに記憶分置させ、マスターコンピュータには、顧客管理サービスに必要な基本的データ及びサービスランク、商品取引総額のみを記憶させておくこともできる。

【0071】また顧客の認証手段は、原則としてメンバーカードのみによるが、例えば背景番号又は特別記号（例えばゴールドランクの同語）により、当該記号を口頭又は手記で申し出ることにより、商品取引ができるようにすることもできる。

【0072】更に一般取引カード（商品5%～10%割引販売するクレジットカード）とメンバーカードを1つとし、例えばキングゴールドカードとして取扱うこともできる。

【0073】前記サービス事項は、マスターコンピュータ又はICカード、メンバーカードなどに分置させて記憶させてあり、各顧客毎に対応してサービスを提供し得ると共に、必要に応じ特定サービスに切替又はサービスランクを上げると柔軟に対応することが望まれるので、定形化しない方が好ましい。

【0074】また前記各事項に必要な事項（例えばサービスランク、取引総額、記録手段など）はレシートに記載し、条件を目視確認し得ると共に、メンバーカードをカードリーダーに掛けると、順次を印刷してアウトプットし、又は音声サービスにより音声伝達させることができる。要は顧客が、現に受け得るサービスの状態を認識出来るように各種機能を付与しておく必要がある。次にこのサービスは、原則としてサービスポイントとし、取扱店発行のサービス券（買物券）により実行するが、他の

30

23

方法を採用することもある。この発明における情報サービスは、サービスランク毎に設けた方法及び内容とする。

【0075】顧客に対する情報サービスは通常録画、電話などを用いられる。この発明の情報サービスの質と量は、サービスランクに異なるので、録画に際してはランク別に発送する必要がある。またインターネットの端末を有する顧客に対しては、当該顧客のサービスランクに対応するパスワードを付与し、顧客がサービスランクに対応するインターネットの情報に自由に入手できるようにすることができる。このようにすれば、情報サービスを兼ねた音のみがアクセスできる利点がある。要は顧客が、現に受け得るサービスの状態を確認出来るように各種機能を付与すると共に、サービスランク向上の手段を知らせておく必要がある。

【0076】

【実施例1】この発明の実施例を標準買上額・順序により説明する。

【0077】顧客が商品の購入を希望する場合に、メンバーカードを提示し入れて識別し、Yesならば、マスターコンピュータと接続し、端末の取引数値が直接入力され、商品取引高が累計される。そこで現着数値と、新規購入による加算数値が累計され、累計値の総額が記憶され、サービスポイントが記録される。このようにしてサービスポイントが例えば20ポイント（1000円買上に相当）の50倍の1000ポイントに達したならば、顧客の申し出により1000円のお買物券を発行して顧客に渡すことができる。積数は記憶されており、次回の商品取引の際まで蓄積しておく。前記申し出がない場合には蓄積しておく。

【0078】また会員の誕生日に1000円以上、買上げた場合には、1回（1日）の買物毎に200ポイントを付与する。即ち1日に数回買物をした場合でも200ポイントであるが、要する毎日に200ポイントを付与するのである。例えば7月1日に3回買っても200ポイントを付与するだけであるが、7月2日、7月3日に各1回買物しても、7月2日に200ポイント付与し、7月3日に200ポイントを付与することになる。

【0079】このようにして商品取引を終了したならば、そのレシートを発行すると、レシートの記録事項は、従来のレシートに比し、認識番号、サービスランク、必要とあらば残高ポイント数など最少限の記入をし、要すれば、このレシート（又はメンバーカード）をカードリーダーにかけると、当該メンバーのサービスランク・サービスポイント、期間内累計金額などをアウトプットし、又は目視或いは音声伝達を行うようにする。

【0080】前記のように、レシートを目視し、又はメンバーカードをカードリーダーに挿入することにより、サービスランク向上のための不足取引額が判明できるので、顧客はサービスランク向上のために有利な商品取引計画を

(13)

特開平1-1110650

24

ることができる。

【0081】またこの発明を採用した店舗は、顧客のサービス管理を順次進めに行うことができる。マスターコンピュータには顧客の最新情報が常時記憶されているので、これに基き最新のサービスを行うことは勿論、顧客の求める情報を個別的に提供することができる。

【0082】従って有効にサービス向上ができると共に、これを継続できる。また商品取引に応じたサービスランクを提供し、これを一定期間保持させることとなるので、顧客はより有利な条件で商品取引ができると共に、店舗は固定客の確保率を著しく向上させることができる。

【0083】前記一定期間とは、通常メンバー登録後1年間であるから、前記は1年以内である必要がある。そこで期間経過前に、自動継続又は継続を申し込めることができる。更に期間経過後一定期間（例えば1ヶ月）は継続扱いとすることができるが、一定期間経過後は、新規登録として取り扱う。継続の利点は、前期間の取引累計額に応じた情報サービスが受けられることにある。例えば、前期間の取引総額が10万円の場合には、Bランクの情報サービスが得られ、10万円の場合には、Aランクの情報サービスが得られる。

【0084】但しサービスポイントは、當時基本サービスポイントであるから、新規でも、継続でも変わりはない。またボーナスポイントは、継続の際にその年度内の取引総額のサービスランクから算出されるが、新規では前期がないのでボーナスポイントもない。

【0085】前記のように、継続手段の有無によって、サービスが異なるので、一定期間後は継続の方が有利である。

【0086】この発明におけるサービスポイントは、顧客の申し出がなければ、貯蓄されるので、顧客は買物計画に基き適宜サービスポイントを消化する。特に継続の個サービスランクの向上ボーダーラインにある場合には、先づ通常の支払いによりサービスランクを上げてからサービスポイントを消化すればよいことになる。

【0087】

【実施例2】この発明の実施例において、メンバーカードを使用する場合について説明する。各店舗の端末に1にメンバーカード1をセットし、ついで商品取引についての必要事項を入力すると、図2中矢示2、3、4、5のように、マスターコンピュータ8に入力され、過去の取引額を累計し、指サービスランクでサービスポイントを算定して、矢示7、8、9、10のように各店舗111に伝送する。そこで各店舗111ではレシート12に必要な記載をすると共に、前記サービスポイントを記入し、例えば1000ポイントで1枚の割合で買物券を発行し、当該は次回取引時に累計するように、メンバーカードに記憶させる。

【0088】前記メンバーカード1には、例えば識別番

(14)

特開平11-110650

25

26

号、住所、氏名、サービスランク、取引累計及び残存ポイントなどを記憶させてある。

【0008】次にレシート12には、図4のように、店舗名、取引年月日、商品名、価格、計算、サービスランク、買上累計、識別番号及び当該取引によるサービスポイントを記載する。前記のように、メンバーカードをカードリーダーに掛ければ、期間内の取引結果が判り、レシートを見れば、現に取引した結果が判ることになる。

【0009】

【実施例3】この発明の他の実施例を図5に基づいて説明する。特定情報を登録した顧客が商品の購入を希望する場合には、メンバーカードを端末に入れて識別し、前記実施例1と同様の手続を経た後、購入商品が入力されると、特別情報登録のラインに読み込まれて、特定サービスランクによりポイントが算出される。この場合にもクレジットのサービスを受けることができるので、クレジットのサービスにプラスして、特別情報のサービスを受けることができる。

【0011】前記特別情報登録をした場合には、前後一定期間は特別サービスランクによって、サービスポイントを計算し、取引の都度計上する。このサービスポイントが一定額（例えば1000ポイント）以上になれば、定額取引が可能となる。例えばサービスポイントが10,000あった場合に、希望により5,000を減しておけることである。

【0012】

【発明の効果】この発明によれば、申込みにより登録した顧客を個別的に把握して、個別別にサービス出来ると共に、特別情報の提供に対しては特別サービスを行なうことができる効果がある。また商品取引実績に応じてサービスランクを定め、階層の細かいサービスを行うと共に、顧客の要望に応じ得るものである。特にサービスランクの向上、ボーナスポイントの付与、前回のサービスランクを次期に継承するなど、顧客の利益を増進する点に管理効果を発揮できる特徴がある。

【0013】また顧客の識別については、複数の形扱い（例えばメンバーカードと他のカードの併用又は番号の併用など）により顧客の利用率を増進させる効果もある。

＊。

【0014】本発明の顧客管理システムにおいて、顧客に対するサービスとして準備しているサービスポイントに対応させて発行される第2の磁気記録媒体（例えば、磁気カード）は、本発明の顧客管理システムを採用している同一系列店舗又は提携店舗において使用可能な金券に該当するものであるが、当該第2の磁気記録媒体に使用可能な残金あるいは使用可能なサービスポイントの残りに関する情報が一切記録されておらず、これらの情報は、第2の磁気記録媒体を発行する磁気記録媒体発行機、第2の磁気記録媒体を読取るPOSターミナルとネットワーク結合されている中央の情報処理装置においてのみ記録され、管理される。すなわち、当該第2の磁気記録媒体を用いて取引を行ったとの情報がPOSターミナルから送出されてくれば、当該第2の磁気記録媒体に記録されている識別番号等の認識手段をもとに、中央の情報処理装置において使用可能な残金あるいは使用可能なサービスポイントの残りの残額、取引金額あるいは取引金額を換算したサービスポイントが算出されて、使用可能な残金あるいは使用可能なサービスポイントの残りが更新され、中央の情報処理装置にのみ記憶されるのである。

【0015】したがって、第2の磁気記録媒体に不正な使用可能な残金あるいは使用可能なサービスポイントの残りを書き込んで不正使用を行うことはできず、磁気カードの不正使用防止に有効である。

【図面の簡単な説明】

【図1】この発明の実施例のブロック図。

【図2】同じく多数の店舗の場合のブロック図。

【図3】同じくメンバーカードの例示図。

【図4】同じくレシートの例示図。

【図5】同じく他の実施例のブロック図。

【符号の説明】

1 メンバーカード
6 マスターコンピュータ
11 店舗の端末機
12 レシート

【図3】

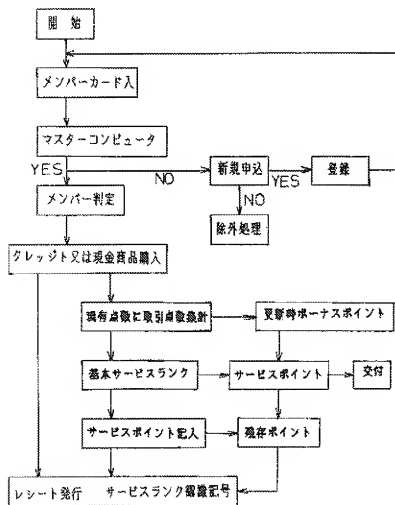
(メンバーカード記載例)	
識別番号	01234567
店舗	甲南乙町1番1号
氏名	佐藤太郎
サービスランク	ゴールド
商品買上累計額	2000
残存ポイント	30

(15)

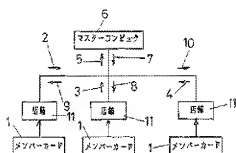
特開平11-119650

【図1】

顧客端末による操作処理手順



【圖4】

[illegible]

(12)

特開平11-119650

【図5】

